Manual de Usuario del Servicio de Alertas Sucursal Electrónica

Presentación

El Servicio de Alertas es un sistema diseñado para ofrecer a nuestros clientes la opción de recibir alertas de las principales transacciones monetarias que realice desde nuestros canales de servicio. Dicha alerta se realiza vía correo electrónico o mensaje de texto al teléfono celular.

Adicionalmente se permite configurar alertas por ingresos a nuestros canales electrónicos (Sucursal Electrónica, iBAC, Banca Móvil ó Sucursal Móvil), en horarios determinados o cuando no se realizan desde las IP de confianza configuradas por el cliente.

Lo anterior permite generar al cliente un valor agregado en cuanto a la seguridad de los productos y las transacciones que realice.

En este documento se darán los pasos necesarios para realizar la configuración de los servicios de Alertas aquí indicados en la Sucursal Electrónica.

Tabla de Contenido

Manual de Usuario del Servicio de Alertas....1
Presentación....1
Tabla de Contenido....2
Administración de Servicio de Alertas desde Sucursal Electrónica....3
1. Configuración del servicio....3
2. Configuración de información de contacto....4
3. Configuración de Alertas Monetarias....6
4. Configuración de Alertas de Ingreso por Horario....7
5. Configuración de Alertas de Ingreso por IP....10
6. Guardar la configuración de Alertas....13

Administración de Servicio de Alertas desde Sucursal Electrónica

1. Configuración del servicio

Ingresando en la Sucursal Electrónica, la opción de Alertas se encuentra en el Tab de Acciones, en el submenú de Alertas. En esta pantalla se debe seleccionar la opción: *"Configuración de alertas"*.

Sucursal Electrónica
CHAT
ENGLISH
AYUDA
SALIR
Consultas
Transferencias
Pagos
Gestiones
Mis Finanzas
GESTIONES EN LÍNEA | CONFIGURACIÓN PERSONAL | INVERSIONES | ALERTAS
FABIAN ALONSO
Última visita: 14/10/2013 11:01:01
Tiene transacciones pendientes por autorizar
¿Qué desea hacer?
Tipo de Cambio USD
Compra: Venta:
Costa Rica 504.00 513.08
Seguridad y Términos de uso
Fecha: 14/10/2013
ADMINISTRACIÓN DE ALERTAS
Configuración de alertas
Credomatic Informa
CREDOMATIC
INFORMA
Configure las alertas monetarias y de ingreso a la sucursal electrónica
Configure la información de las Alertas que desea recibir por los movimientos en sus tarjetas de Crédito
Consultas | Transferencias | Pagos | Gestiones | Salir
© 1995-2012 BAC | International Bank. All Rights Reserved.
Use of this website signifies your agreement to the Terms of Use

Ingresando en esta opción, si el cliente posee varias cuentas y cuentas en varios países, se presentan dos combos, uno para seleccionar el país y otro para seleccionar la cuenta. Si el usuario solo tiene una cuenta, o en un solo país, no se desplegarán los combos, y vendrá seleccionada la cuenta.

2. Configuración de información de contacto

La primera sección que aparece en la pantalla es la información de contacto, es decir los correos y/o teléfonos donde se estarán enviando las alertas.

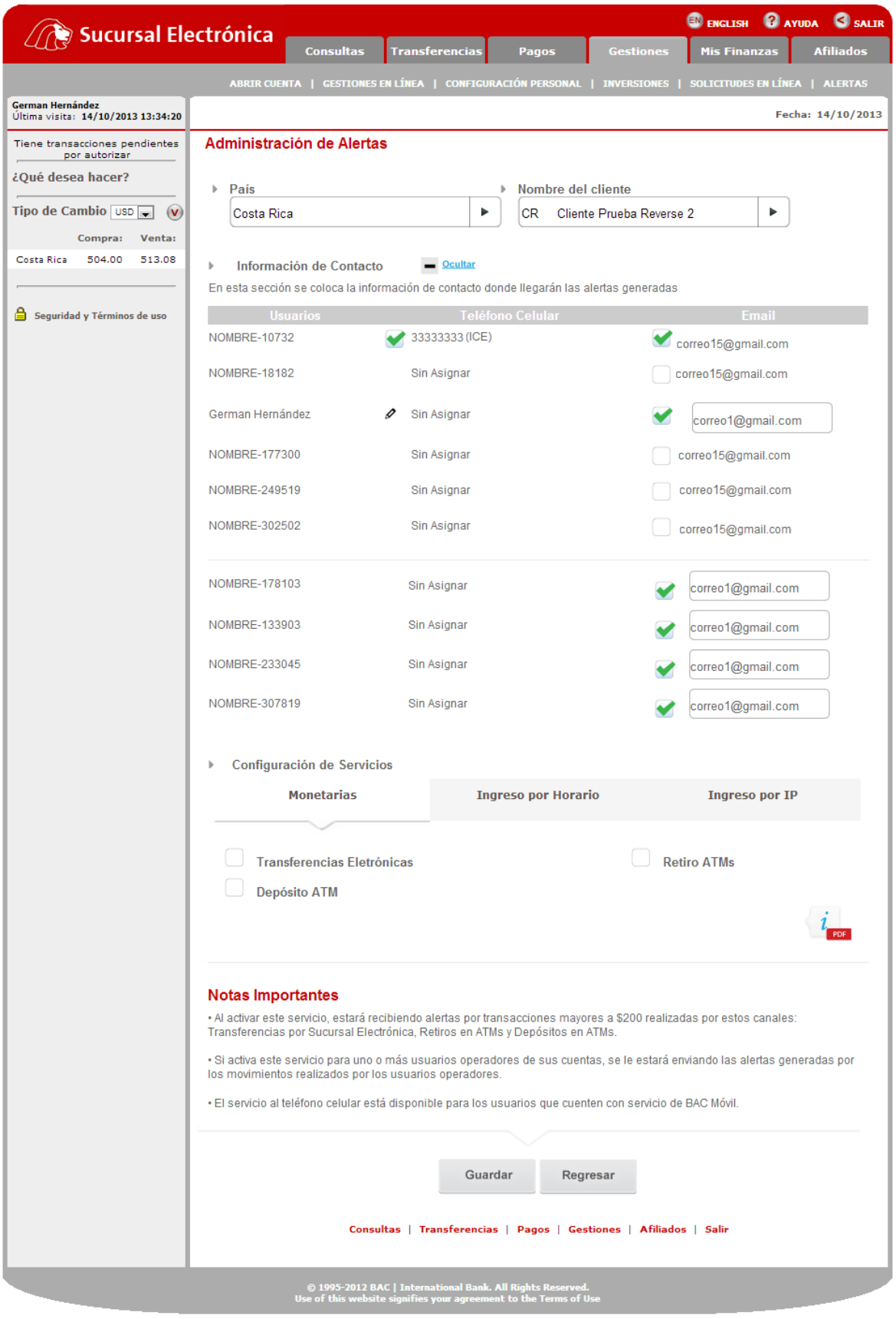
- ✓ La información de contacto está asociada a los usuarios que estén en ligados al cif que se está configurando. Por lo tanto primero aparecerán los usuarios maestros y luego los usuarios operadores asociados a la cuenta.

- ✓ El teléfono que se utiliza es el que está asociado en BAC Móvil, si lo modifica también se actualiza el asociado a éste servicio. Como el servicio es personal, solo puede modificar el teléfono del usuario que se encuentra logueado en la sucursal electrónica (si no tiene BAC Móvil aparecerá el ícono que es un link al mantenimiento de BAC Móvil). Para el resto de usuarios solo se puede activar o desactivar el servicio por teléfono que ya tenga registrado. Si el usuario no posee el servicio aparecerá la frase "*Sin Asignar*".

- ✓ La información de contacto se comparte para los tres tipos de alertas: Monetarias, Ingreso por Horario e Ingreso por IP.

- ✓ La información se actualizará con la actualización de las alertas (monetarias, por ingreso por horario o por ingreso por IP).

- ✓ Con las opciones Ocultar y Mostrar se puede colapsar ó expandir la lista de los usuarios.

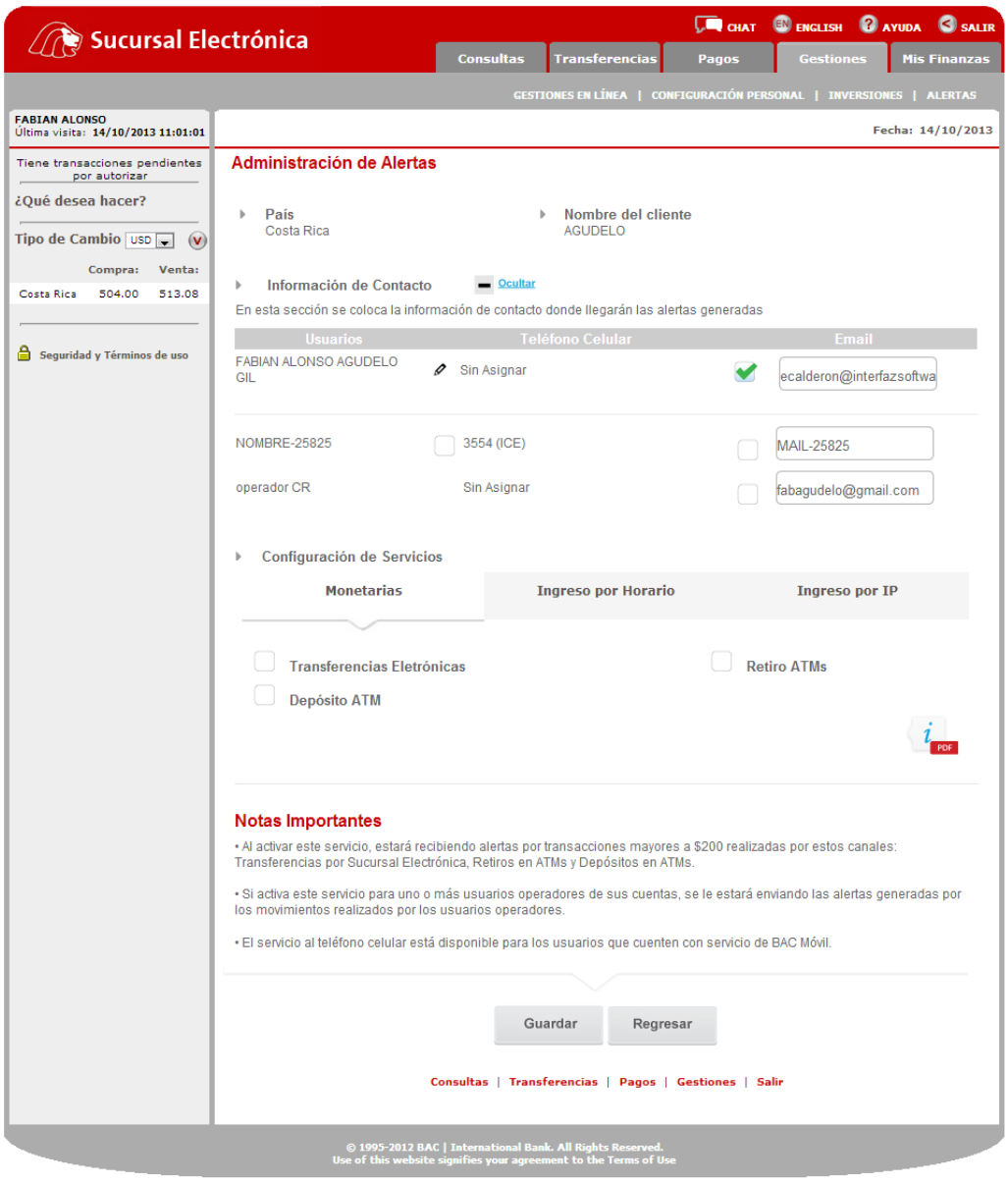

Sucursal Electrónica
ENGLISH
AYUDA
SALIR
Consultas
Transferencias
Pagos
Gestiones
Mis Finanzas
Afiliados
ABRIR CUENTA | GESTIONES EN LÍNEA | CONFIGURACIÓN PERSONAL | INVERSIONES | SOLICITUDES EN LÍNEA | ALERTAS
German Hernández
Última visita: 14/10/2013 13:34:20
Tiene transacciones pendientes por autorizar
¿Qué desea hacer?
Tipo de Cambio USD
Compra: Venta:
Costa Rica 504.00 513.08
Seguridad y Términos de uso
Fecha: 14/10/2013
Administración de Alertas
País
Costa Rica
Nombre del cliente
CR Cliente Prueba Reverse 2
Información de Contacto
Ocultar
En esta sección se coloca la información de contacto donde llegarán las alertas generadas
Usuarios
Teléfono Celular
Email
NOMBRE-10732
33333333 (ICE)
correo15@gmail.com
NOMBRE-18182
Sin Asignar
correo15@gmail.com
German Hernández
Sin Asignar
correo1@gmail.com
NOMBRE-177300
Sin Asignar
correo15@gmail.com
NOMBRE-249519
Sin Asignar
correo15@gmail.com
NOMBRE-302502
Sin Asignar
correo15@gmail.com
NOMBRE-178103
Sin Asignar
correo1@gmail.com
NOMBRE-133903
Sin Asignar
correo1@gmail.com
NOMBRE-233045
Sin Asignar
correo1@gmail.com
NOMBRE-307819
Sin Asignar
correo1@gmail.com
Configuración de Servicios
Monetarias
Ingreso por Horario
Ingreso por IP
Transferencias Eletrónicas
Retiro ATMs
Depósito ATM
PDF
Notas Importantes
• Al activar este servicio, estará recibiendo alertas por transacciones mayores a $200 realizadas por estos canales: Transferencias por Sucursal Electrónica, Retiros en ATMs y Depósitos en ATMs.
• Si activa este servicio para uno o más usuarios operadores de sus cuentas, se le estará enviando las alertas generadas por los movimientos realizados por los usuarios operadores.
• El servicio al teléfono celular está disponible para los usuarios que cuenten con servicio de BAC Móvil.
Guardar
Regresar
Consultas | Transferencias | Pagos | Gestiones | Afiliados | Salir
© 1995-2012 BAC | International Bank. All Rights Reserved.
Use of this website signifies your agreement to the Terms of Use

3. Configuración de Alertas Monetarias

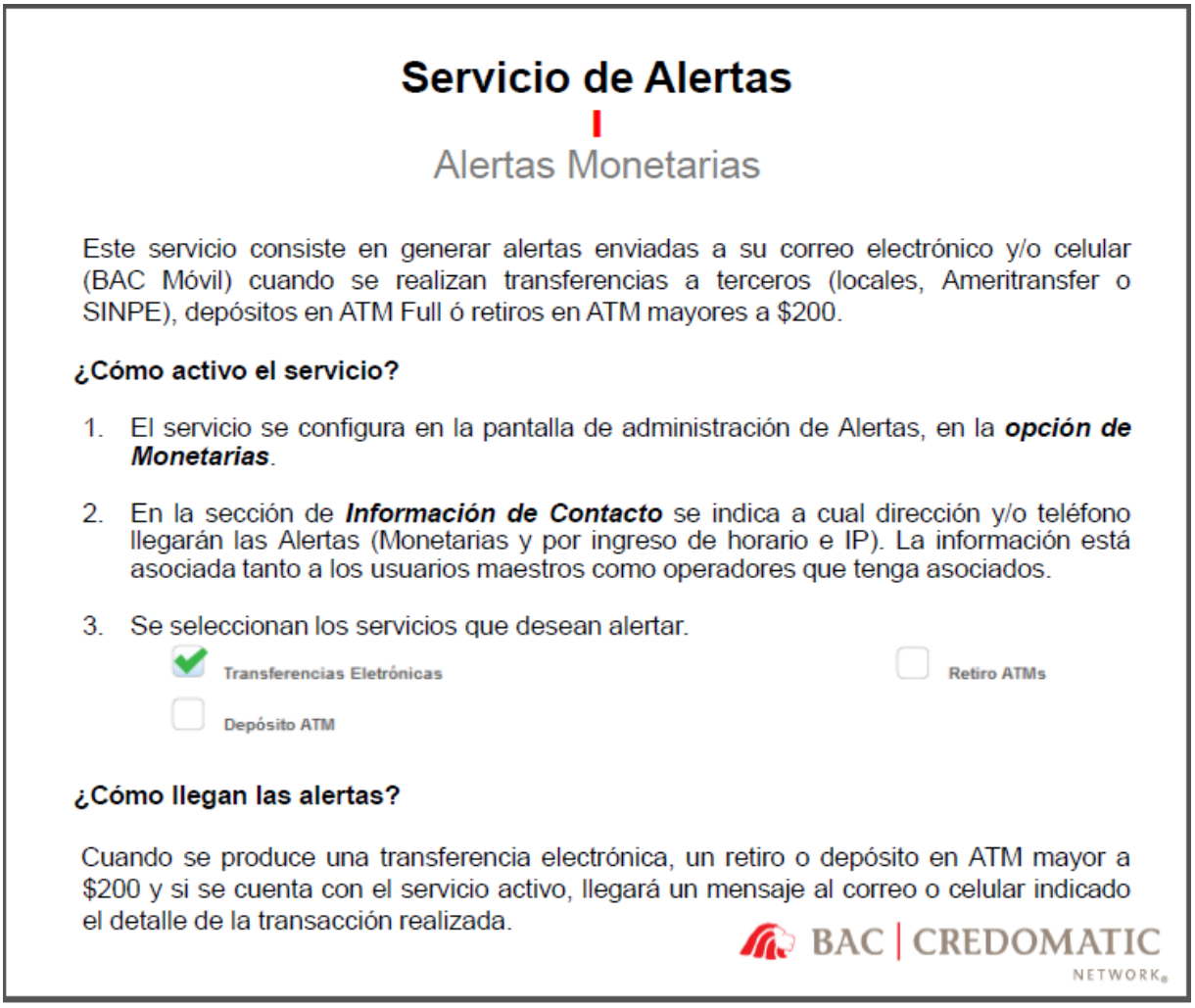
En la parte inferior, se despliega la sección para configurar las Alertas. El primero corresponde al tab de *"Monetarias".* En éste se seleccionan los tipos de transacción que se desean alertar (Retiros en ATM, Depósitos en ATM y/o Transferencias electrónicas) activando o desactivando el servicio con el chek correspondiente.

- ✓ Se alerta a partir del monto de la regla mínimo definido por el país. Esta regla aplica para todos los tipos de transacciones.

- ✓ Si se desea subir el monto de la regla para este cif específico, se puede realizar la parametrización de un monto piso mayor en el menú del AS400 correspondiente.


Sucursal Electrónica
CHAT
ENGLISH
AYUDA
SALIR
Consultas
Transferencias
Pagos
Gestiones
Mis Finanzas
GESTIONES EN LÍNEA | CONFIGURACIÓN PERSONAL | INVERSIONES | ALERTAS
FABIAN ALONSO
Última visita: 14/10/2013 11:01:01
Tiene transacciones pendientes por autorizar
¿Qué desea hacer?
Tipo de Cambio USD
Compra: Venta:
Costa Rica 504.00 513.08
Seguridad y Términos de uso
Fecha: 14/10/2013
Administración de Alertas
País
Costa Rica
Nombre del cliente
AGUDELO
Información de Contacto
Ocultar
En esta sección se coloca la información de contacto donde llegarán las alertas generadas
Usuarios
Teléfono Celular
Email
FABIAN ALONSO AGUDELO GIL
Sin Asignar
ecalderon@interfazsoftwa
NOMBRE-25825
3554 (ICE)
MAIL-25825
operador CR
Sin Asignar
fabagudelo@gmail.com
Configuración de Servicios
Monetarias
Ingreso por Horario
Ingreso por IP
Transferencias Eletrónicas
Retiro ATMs
Depósito ATM
Notas Importantes
• Al activar este servicio, estará recibiendo alertas por transacciones mayores a $200 realizadas por estos canales: Transferencias por Sucursal Electrónica, Retiros en ATMs y Depósitos en ATMs.
• Si activa este servicio para uno o más usuarios operadores de sus cuentas, se le estará enviando las alertas generadas por los movimientos realizados por los usuarios operadores.
• El servicio al teléfono celular está disponible para los usuarios que cuenten con servicio de BAC Móvil.
Guardar
Regresar
Consultas | Transferencias | Pagos | Gestiones | Salir
© 1995-2012 BAC | International Bank. All Rights Reserved.
Use of this website signifies your agreement to the Terms of Use

✓ Con el botón se despliega un pdf con la explicación del servicio:



Servicio de Alertas

Alertas Monetarias

Este servicio consiste en generar alertas enviadas a su correo electrónico y/o celular (BAC Móvil) cuando se realizan transferencias a terceros (locales, Ameritransfer o SINPE), depósitos en ATM Full ó retiros en ATM mayores a $200.

¿Cómo activo el servicio?

1. El servicio se configura en la pantalla de administración de Alertas, en la ***opción de Monetarias***.
2. En la sección de ***Información de Contacto*** se indica a cual dirección y/o teléfono llegarán las Alertas (Monetarias y por ingreso de horario e IP). La información está asociada tanto a los usuarios maestros como operadores que tenga asociados.
3. Se seleccionan los servicios que desean alertar.

Transferencias Eletrónicas Retiro ATMs Depósito ATM

¿Cómo llegan las alertas?

Cuando se produce una transferencia electrónica, un retiro o depósito en ATM mayor a $200 y si se cuenta con el servicio activo, llegará un mensaje al correo o celular indicado el detalle de la transacción realizada.

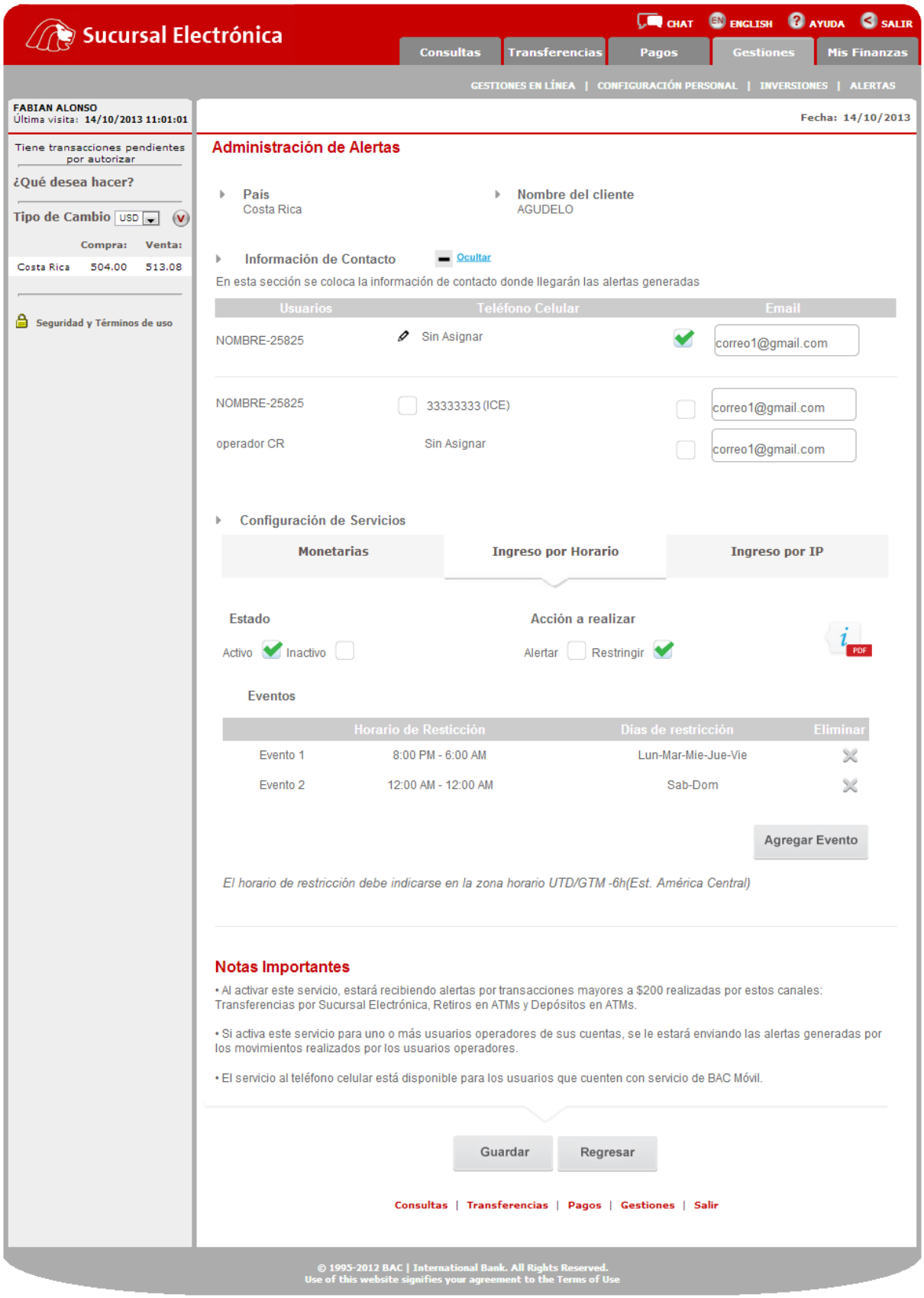
BAC | CREDOMATIC NETWORK

4. Configuración de Alertas de Ingreso por Horario

En el tab de *"Ingreso por horario"*, se configura las alertas/ restricciones de ingreso en franjas horarias. En este tab se indica:

✓ **Estado**: Si el servicio se activa o se inactiva.

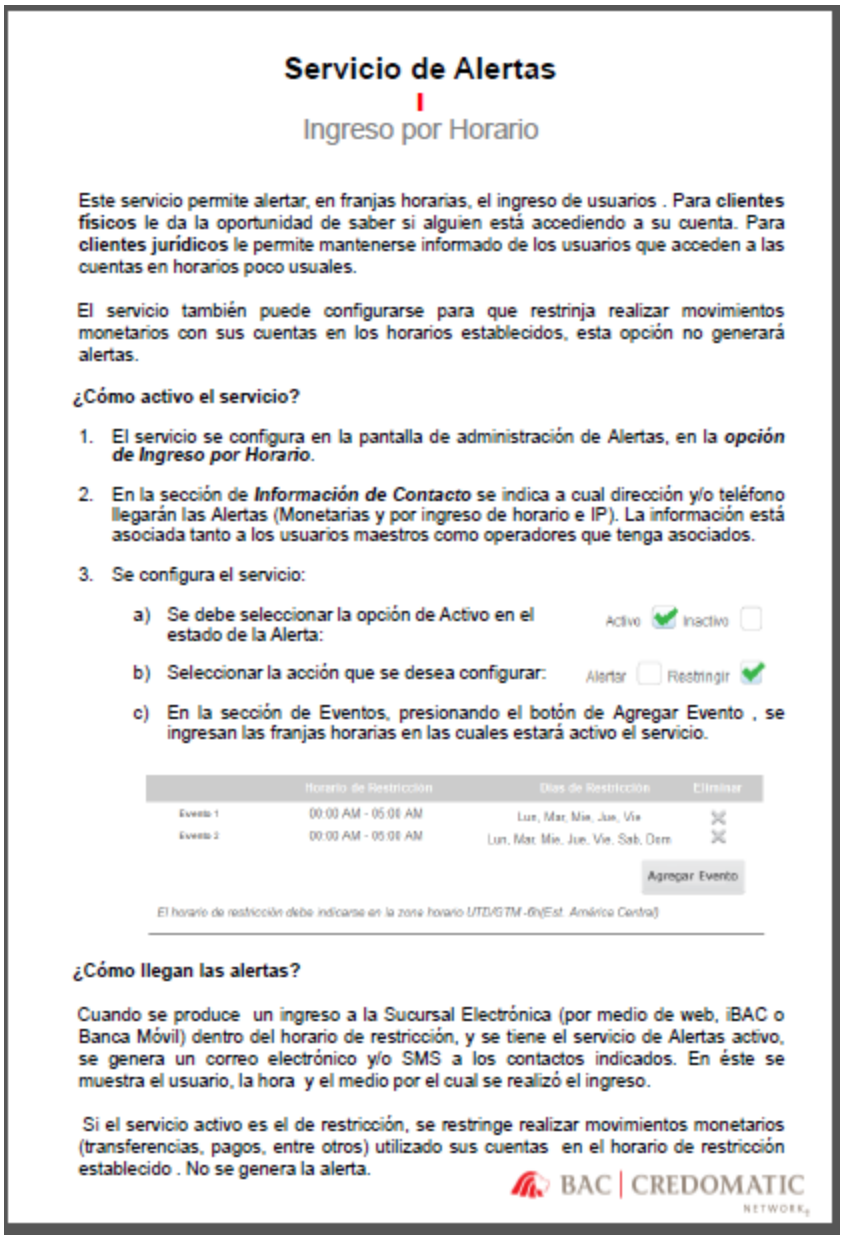
✓ **Acción a realizar:** Si se desea que se alerten los ingresos ó se restrinjan las funciones que se puedan realizar con el cif seleccionado, dentro de los horarios que se establezca de restricción. Solo se permite uno de los servicios a la vez (o alerta o restringe).


Sucursal Electrónica
CHAT
ENGLISH
AYUDA
SALIR
Consultas
Transferencias
Pagos
Gestiones
Mis Finanzas
GESTIONES EN LÍNEA | CONFIGURACIÓN PERSONAL | INVERSIONES | ALERTAS
FABIAN ALONSO
Última visita: 14/10/2013 11:01:01
Tiene transacciones pendientes por autorizar
¿Qué desea hacer?
Tipo de Cambio USD
Compra: Venta:
Costa Rica 504.00 513.08
Seguridad y Términos de uso
Fecha: 14/10/2013
Administración de Alertas
País
Costa Rica
Nombre del cliente
AGUDELO
Información de Contacto
Ocultar
En esta sección se coloca la información de contacto donde llegarán las alertas generadas
Usuarios
Teléfono Celular
Email
NOMBRE-25825
Sin Asignar
correo1@gmail.com
NOMBRE-25825
33333333 (ICE)
correo1@gmail.com
operador CR
Sin Asignar
correo1@gmail.com
Configuración de Servicios
Monetarias
Ingreso por Horario
Ingreso por IP
Estado
Activo
Inactivo
Acción a realizar
Alertar
Restringir
PDF
Eventos
Horario de Resticción
Días de restricción
Eliminar
Evento 1
8:00 PM - 6:00 AM
Lun-Mar-Mie-Jue-Vie
Evento 2
12:00 AM - 12:00 AM
Sab-Dom
Agregar Evento
El horario de restricción debe indicarse en la zona horario UTD/GTM -6h(Est. América Central)
Notas Importantes
• Al activar este servicio, estará recibiendo alertas por transacciones mayores a $200 realizadas por estos canales: Transferencias por Sucursal Electrónica, Retiros en ATMs y Depósitos en ATMs.
• Si activa este servicio para uno o más usuarios operadores de sus cuentas, se le estará enviando las alertas generadas por los movimientos realizados por los usuarios operadores.
• El servicio al teléfono celular está disponible para los usuarios que cuenten con servicio de BAC Móvil.
Guardar
Regresar
Consultas | Transferencias | Pagos | Gestiones | Salir
© 1995-2012 BAC | International Bank. All Rights Reserved.
Use of this website signifies your agreement to the Terms of Use

- ✓ **Horarios de restricción:** Presionando el botón de agregar se despliega una pantalla para ingresar los horarios de restricción.

    - Se permiten un máximo de 2 eventos.
    - La hora de inicio puede ser en la noche y la de fin en la mañana para poner la restricción fuera del horario de la noche (ej.: de 8:00 p.m. a 6:00 a.m. se entiende que es de las 8:00 p.m. de los días que se marquen hasta las 6:00 a.m. del día siguiente).
    - Siempre debe seleccionar un horario y al menos un día para poder agregar el evento.

- ✓ Finalmente con el botón se despliega un pdf con la explicación del servicio:



Servicio de Alertas

Ingreso por Horario

Este servicio permite alertar, en franjas horarias, el ingreso de usuarios . Para **clientes físicos** le da la oportunidad de saber si alguien está accediendo a su cuenta. Para **clientes jurídicos** le permite mantenerse informado de los usuarios que acceden a las cuentas en horarios poco usuales.

El servicio también puede configurarse para que restrinja realizar movimientos monetarios con sus cuentas en los horarios establecidos, esta opción no generará alertas.

¿Cómo activo el servicio?

1. El servicio se configura en la pantalla de administración de Alertas, en la ***opción de Ingreso por Horario***.
2. En la sección de ***Información de Contacto*** se indica a cual dirección y/o teléfono llegarán las Alertas (Monetarias y por ingreso de horario e IP). La información está asociada tanto a los usuarios maestros como operadores que tenga asociados.
3. Se configura el servicio:
   a) Se debe seleccionar la opción de Activo en el estado de la Alerta: Activo Inactivo
   b) Seleccionar la acción que se desea configurar: Alertar Restringir
   c) En la sección de Eventos, presionando el botón de Agregar Evento , se ingresan las franjas horarias en las cuales estará activo el servicio.

	Horario de Restricción	Días de Restricción	Eliminar
Evento 1	00:00 AM - 05:00 AM	Lun, Mar, Mie, Jue, Vie	
Evento 2	00:00 AM - 05:00 AM	Lun, Mar, Mie, Jue, Vie, Sab, Dom	

Agregar Evento

El horario de restricción debe indicarse en la zona horario UTC/GTM -6h(Est. América Central)

¿Cómo llegan las alertas?

Cuando se produce un ingreso a la Sucursal Electrónica (por medio de web, iBAC o Banca Móvil) dentro del horario de restricción, y se tiene el servicio de Alertas activo, se genera un correo electrónico y/o SMS a los contactos indicados. En éste se muestra el usuario, la hora y el medio por el cual se realizó el ingreso.

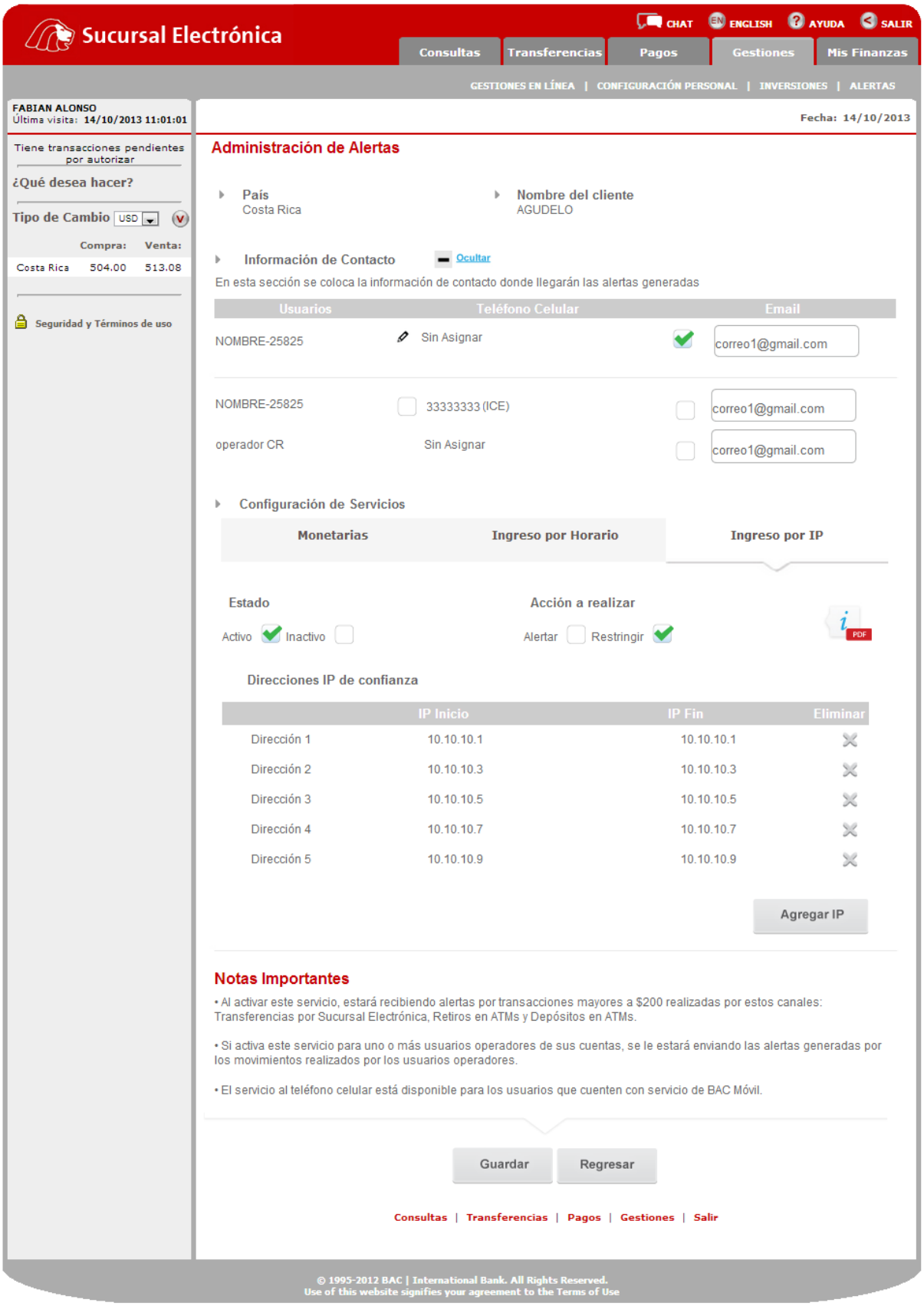
Si el servicio activo es el de restricción, se restringe realizar movimientos monetarios (transferencias, pagos, entre otros) utilizado sus cuentas en el horario de restricción establecido . No se genera la alerta.

BAC | CREDOMATIC NETWORK

5. Configuración de Alertas de Ingreso por IP

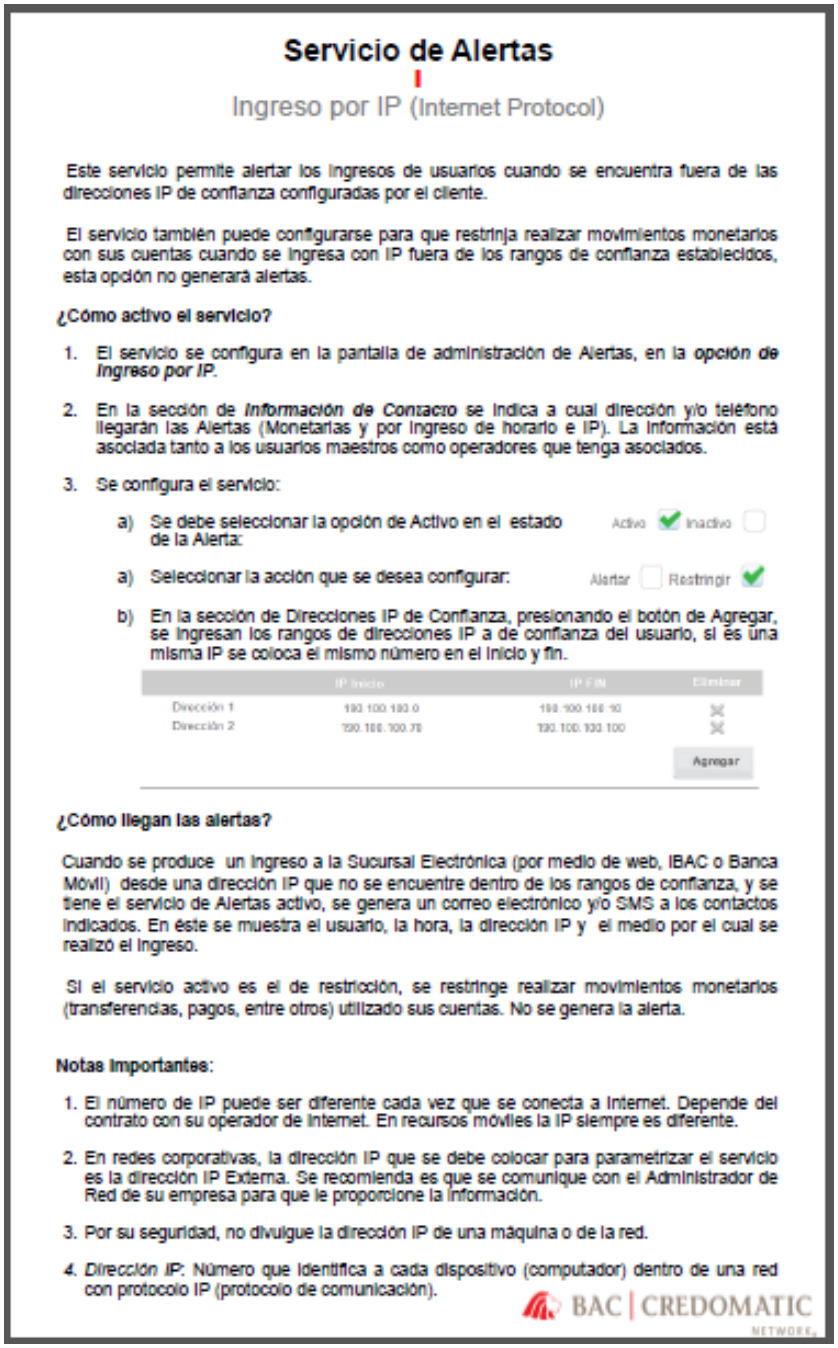
En el tab de *"Ingreso por IP"*, se configura las alertas/ restricciones de ingreso desde direcciones IP que no sean las establecidas de confianza. En este tab se indica:

- ✓ **Estado**: Si el servicio se activa o se inactiva.
- ✓ **Acción a realizar:** Si se desea que se alerten los ingresos ó se restrinjan las funciones que se puedan realizar con el cif seleccionado, fuera de los rangos de IP de confianza que se establezca. Solo se permite uno de los servicios a la vez (o alerta o restringe).


Sucursal Electrónica
CHAT
ENGLISH
AYUDA
SALIR
Consultas
Transferencias
Pagos
Gestiones
Mis Finanzas
GESTIONES EN LÍNEA | CONFIGURACIÓN PERSONAL | INVERSIONES | ALERTAS
FABIAN ALONSO
Última visita: 14/10/2013 11:01:01
Tiene transacciones pendientes por autorizar
¿Qué desea hacer?
Tipo de Cambio USD
Compra: Venta:
Costa Rica 504.00 513.08
Seguridad y Términos de uso
Fecha: 14/10/2013
Administración de Alertas
País
Costa Rica
Nombre del cliente
AGUDELO
Información de Contacto
Ocultar
En esta sección se coloca la información de contacto donde llegarán las alertas generadas
Usuarios
Teléfono Celular
Email
NOMBRE-25825
Sin Asignar
correo1@gmail.com
NOMBRE-25825
33333333 (ICE)
correo1@gmail.com
operador CR
Sin Asignar
correo1@gmail.com
Configuración de Servicios
Monetarias
Ingreso por Horario
Ingreso por IP
Estado
Activo
Inactivo
Acción a realizar
Alertar
Restringir
PDF
Direcciones IP de confianza
IP Inicio
IP Fin
Eliminar
Dirección 1 10.10.10.1 10.10.10.1
Dirección 2 10.10.10.3 10.10.10.3
Dirección 3 10.10.10.5 10.10.10.5
Dirección 4 10.10.10.7 10.10.10.7
Dirección 5 10.10.10.9 10.10.10.9
Agregar IP
Notas Importantes
• Al activar este servicio, estará recibiendo alertas por transacciones mayores a $200 realizadas por estos canales: Transferencias por Sucursal Electrónica, Retiros en ATMs y Depósitos en ATMs.
• Si activa este servicio para uno o más usuarios operadores de sus cuentas, se le estará enviando las alertas generadas por los movimientos realizados por los usuarios operadores.
• El servicio al teléfono celular está disponible para los usuarios que cuenten con servicio de BAC Móvil.
Guardar
Regresar
Consultas | Transferencias | Pagos | Gestiones | Salir
© 1995-2012 BAC | International Bank. All Rights Reserved.
Use of this website signifies your agreement to the Terms of Use

- ✓ **Direcciones IP de confianza:** Se colocan los rangos de IP de confianza establecidos por el cliente. Para poner una dirección se coloca el mismo número al inicio y al final:
  - Se permite un máximo de 5 rangos IP.
  - Es importante indicar que en redes corporativas, la dirección IP que se debe colocar para parametrizar el servicio es la dirección IP Externa. Se recomienda que se comunique con el Administrador de Red de la empresa para que le proporcione la información correspondiente.
  - Se restringirá o alertarán los accesos que estén fuera de los rangos IP establecidos.

- ✓ Finalmente con el botón se despliega un pdf con la explicación del servicio:



Servicio de Alertas

Ingreso por IP (Internet Protocol)

Este servicio permite alertar los ingresos de usuarios cuando se encuentra fuera de las direcciones IP de confianza configuradas por el cliente.

El servicio también puede configurarse para que restrinja realizar movimientos monetarios con sus cuentas cuando se ingresa con IP fuera de los rangos de confianza establecidos, esta opción no generará alertas.

¿Cómo activo el servicio?

1. El servicio se configura en la pantalla de administración de Alertas, en la ***opción de ingreso por IP.***
2. En la sección de ***Información de Contacto*** se indica a cual dirección y/o teléfono llegarán las Alertas (Monetarias y por Ingreso de horario e IP). La información está asociada tanto a los usuarios maestros como operadores que tenga asociados.
3. Se configura el servicio:
   a) Se debe seleccionar la opción de Activo en el estado de la Alerta: Activo ☑ Inactivo ☐
   a) Seleccionar la acción que se desea configurar: Alertar ☐ Restringir ☑
   b) En la sección de Direcciones IP de Confianza, presionando el botón de Agregar, se ingresan los rangos de direcciones IP a de confianza del usuario, si es una misma IP se coloca el mismo número en el inicio y fin.

	IP Inicio	IP FIN	Eliminar
Dirección 1	190.100.180.0	190.100.188.90	✖
Dirección 2	190.100.100.70	190.100.100.100	✖

Agregar

¿Cómo llegan las alertas?

Cuando se produce un ingreso a la Sucursal Electrónica (por medio de web, IBAC o Banca Móvil) desde una dirección IP que no se encuentre dentro de los rangos de confianza, y se tiene el servicio de Alertas activo, se genera un correo electrónico y/o SMS a los contactos indicados. En éste se muestra el usuario, la hora, la dirección IP y el medio por el cual se realizó el ingreso.

Si el servicio activo es el de restricción, se restringe realizar movimientos monetarios (transferencias, pagos, entre otros) utilizado sus cuentas. No se genera la alerta.

Notas Importantes:

1. El número de IP puede ser diferente cada vez que se conecta a Internet. Depende del contrato con su operador de Internet. En recursos móviles la IP siempre es diferente.
2. En redes corporativas, la dirección IP que se debe colocar para parametrizar el servicio es la dirección IP Externa. Se recomienda es que se comunique con el Administrador de Red de su empresa para que le proporcione la información.
3. Por su seguridad, no divulgue la dirección IP de una máquina o de la red.
4. *Dirección IP*: Número que identifica a cada dispositivo (computador) dentro de una red con protocolo IP (protocolo de comunicación).

BAC | CREDOMATIC NETWORK

6. Guardar la configuración de Alertas

Una vez configurados los servicios, se presiona el botón de guardar. Se presenta luego la pantalla de confirmación, en esta se muestra la información que se está configurando y valida que tenga un DFA (doble factor de autenticación). Si el usuario no lo tiene muestra

un mensaje indicando que lo requiere para poder hacer la configuración (Sólo si es la primera vez que se configura el servicio no será necesario poseerlo). Si tiene Código BAC solicita las coordenadas para aplicar el cambio.